

(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公表特許公報 (A)

(11)特許出願公表番号
特表2003-501987
(P2003-501987A)

(43)公表日 平成15年1月14日(2003.1.14)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード ⁸ (参考)
H 04 M 11/00	3 0 3	H 04 M 11/00	3 0 3 5 B 0 7 5
G 06 F 17/30	1 1 0	G 06 F 17/30	1 1 0 F 5 K 0 2 5
	Z E C		Z E C 5 K 1 0 1
H 04 M 15/00		H 04 M 15/00	Z

審査請求 有 予備審査請求 有 (全 36 頁)

(21)出願番号	特願2001-502646(P2001-502646)
(86) (22)出願日	平成12年4月21日(2000.4.21)
(85)翻訳文提出日	平成12年10月5日(2000.10.5)
(86)国際出願番号	PCT/US00/10730
(87)国際公開番号	WO01/027825
(87)国際公開日	平成13年4月19日(2001.4.19)
(31)優先権主張番号	09/414,710
(32)優先日	平成11年10月8日(1999.10.8)
(33)優先権主張国	米国(US)

(71)出願人	キーン, コム アメリカ合衆国・94105・カリフォルニア 州・サンフランシスコ・1エスティ・スト リート・62・4ティ・エイチ・フロア
(72)発明者	フェイバー, スコット アメリカ合衆国・03104・ニューハンプシ ヤー州・マンチェスター・レイ・ストリー ト・678
(72)発明者	ヴァン・デア・リンデン, シーン アメリカ合衆国・94109・カリフォルニア 州・サンフランシスコ・パシフィック・ア ベニュ・602番・2090
(74)代理人	弁理士 山川 政樹

最終頁に続く

(54)【発明の名称】 インターネットを介して実時間でサービスを提供するシステム

(57)【要約】

本発明は、各サービス・プロバイダの対応可能性の状態および電話の接続可能性を実時間で顧客に示すように設計されたサービス・プロバイダ/顧客マッチング・システムである。好ましい実施形態では、本発明は、サービス・プロバイダの情報を記憶し、更新し、表示するウェブ・サイトを含む。顧客は、このウェブ・サイトにアクセスした後で、特定タイプのサービス・プロバイダの検索を行い、検索基準と一致した1つまたは複数のサービス・プロバイダがその瞬間にサービスを提供するために対応可能である場合には、直ちに話をすることができる。顧客は、サービス・プロバイダを選択した後で、サービス・プロバイダについてのさらに詳細な情報を見ることも、サービス・プロバイダが直ちに対応可能ではない場合にはサービス・プロバイダにメッセージを送信することも、サービス・プロバイダがオン・コール(on call)であり、対応可能である場合にはサービス・プロバイダと電話での会話を開始することもできる。呼が行われている間に、顧客側では分単位で料金が生じる。サービス・プロバイダは、その呼について発生した

料金の全てまたは一部を後に受け取ることになる。

【特許請求の範囲】

【請求項1】 2当事者を実時間で接続する方法であって、各情報プロバイダーについての現在の対応可能性および価格を示す指示を含む情報プロバイダーのリストを提示するステップ、前記リスト中の情報プロバイダーに関するユーザーの選択に応答して、その情報プロバイダーとユーザ間で実時間音声通信接続を確立するステップ、を有する方法。

【請求項2】 情報プロバイダーとユーザ間で実時間音声通信接続を確立した後で、その情報プロバイダーの現在の対応可能性を示す指示を変更するステップをさらに含む請求項1記載の方法。

【請求項3】 実時間音声通信接続が終了した後で、その情報プロバイダーを評価するようユーザを促すステップをさらに含む請求項1記載の方法。

【請求項4】 価格が所定時間あたりのレートによるものである請求項1記載の方法。

【請求項5】 リストがユーザ評価の評点を含む請求項1記載の方法。

【請求項6】 リストがキーワード検索に応答して作成されるものである請求項1記載の方法。

【請求項7】 リストがカテゴリ選択に応答して作成される請求項1記載の方法。

【請求項8】 実時間通信接続が電話接続である請求項1記載の方法。

【請求項9】 情報プロバイダーおよびユーザがそれぞれ電話番号を有し、情報プロバイダーの電話番号をユーザに対して開示せず、またユーザの電話番号を情報プロバイダーに対して開示せずに実時間音声通信接続が行われる請求項8記載の方法。

【請求項10】 実時間音声通信接続が情報プロバイダーとユーザの間でどの程度長く維持されたかを追跡するステップをさらに含む請求項1記載の方法。

【請求項11】 実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づいてユーザに課金するステップをさらに含む請求項10記載の方法。

【請求項12】 リストを作成する前に、情報プロバイダーのアカウントを

準備するステップ、

実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額を前記アカウントに振り込むステップをさらに含む請求項10記載の方法。

【請求項13】 リストを作成する前に、情報プロバイダーのアカウントを準備するステップ、

実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額から手数料を引いた額を前記アカウントに振り込むステップをさらに含む請求項10記載の方法。

【請求項14】 リストを作成する前に、ユーザについてのユーザアカウントを準備するステップをさらに含む請求項1記載の方法。

【請求項15】 ユーザアカウントの準備が、ユーザからクレジット・カード情報を得ることを含む請求項14記載の方法。

【請求項16】 実時間音声通信接続が情報プロバイダーとユーザの間でどの程度長く維持されたかを追跡するステップ、および

実時間音声通信接続が維持されている間に、ユーザアカウントの残高を実時間でユーザに通知するステップをさらに含む請求項14記載の方法。

【請求項17】 実時間音声通信接続が情報プロバイダーとユーザの間でどの程度長く維持されたかを追跡するステップ、および

実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額をユーザアカウントから差し引くステップをさらに含む請求項14記載の方法。

【請求項18】 通信インタフェースと、

この通信インタフェースとリンクされた制御装置コンピュータとを含み、

該制御装置コンピュータは、

複数の情報プロバイダーについての情報を記憶するデータベース、

各情報プロバイダーについての現在の対応可能性を示す指示を含む情報プロバイダーのリストをユーザに示す前記データベースとリンクされた第1の論理ユニット、

ユーザが通信インタフェースを介してリストから情報プロバイダーを選択した際に、ユーザと情報プロバイダーの間で実時間音声通信接続を確立する前記デ

ータベースとリンクされた第2の論理ユニット、

を有することを特徴とする2当事者を実時間で接続するシステム。

【請求項19】 制御装置コンピュータが、情報プロバイダーとユーザの間の実時間音声通信接続が終了した後で情報プロバイダーの評価を行うようユーザを促す第3の論理ユニットを有する請求項18記載のシステム。

【請求項20】 評価がデータベースに記憶される請求項19記載のシステム。

【請求項21】 第1の論理ユニットがキーワード検索に応答して情報プロバイダーのリストを作成する請求項18記載のシステム。

【請求項22】 第1の論理ユニットがカテゴリ選択に応答して情報プロバイダーのリストを作成する請求項18記載のシステム。

【請求項23】 ユーザと情報プロバイダーの間の実時間音声通信接続が確立された後で、第2の論理ユニットが情報プロバイダーの現在の対応可能性を示す指示を変更する請求項18記載のシステム。

【請求項24】 第2の論理ユニットがユーザと情報プロバイダーの間で電話接続を確立する請求項18記載のシステム。

【請求項25】 情報プロバイダーおよびユーザがそれぞれ電話番号を有し、第2の論理ユニットが情報プロバイダーの電話番号をユーザに対して開示せず、またユーザの電話番号も情報プロバイダーに対して開示せずに電話接続を確立する請求項24記載のシステム。

【請求項26】 制御装置コンピュータは、実時間音声通信接続がユーザと情報プロバイダーの間でどの程度長く維持されたかを追跡するための第3の論理ユニットを有する請求項18記載のシステム。

【請求項27】 制御装置コンピュータは、実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づいてユーザに課金するための第4の論理ユニットを有する請求項26記載のシステム。

【請求項28】 データベースは情報プロバイダーのアカウント情報を記憶し、制御装置コンピュータは実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額を前記アカウントに振り込むデータベースとリンクされた第4の論理

ユニットを有する請求項26記載のシステム。

【請求項29】 データベースは情報プロバイダーのアカウント情報を記憶し、制御装置コンピュータは実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額から手数料を引いた額を前記アカウントに振り込むデータベースとリンクされた第4の論理ユニットを有する請求項26記載のシステム。

【請求項30】 データベースがユーザアカウント情報を記憶する請求項18記載のシステム。

【請求項31】 ユーザアカウント情報がユーザから得られたクレジット・カード情報を含む請求項30記載のシステム。

【請求項32】 制御装置コンピュータは、
実時間音声通信接続がユーザと情報プロバイダーの間でどの程度長く維持されたかを追跡する第3の論理ユニット、および
ユーザアカウントの残高を実時間でユーザに通知するデータベースとリンクされた第4の論理ユニットと
を有する請求項30記載のシステム。

【請求項33】 制御装置コンピュータは、
実時間音声通信接続がユーザと情報プロバイダーの間でどの程度長く維持されたかを追跡する第3の論理ユニット、および
実時間通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額をユーザアカウントから差し引くデータベースとリンクされた第4の論理ユニットと
を有する請求項30記載のシステム。

【請求項34】 コンピュータによって実行されたときにそのコンピュータに、各情報プロバイダーについての現在の対応可能性を示す指示を含む情報プロバイダーのリストを提示させ、

ユーザがそのリストから情報プロバイダーを選択した際に、情報プロバイダーとユーザの間で実時間音声通信接続を確立させる命令を記憶したコンピュータ可読媒体。

【請求項35】 実時間音声通信接続が確立された後、情報プロバイダーの現在の対応可能性を示す指示を変更させる命令を記憶した請求項34記載のコン

ピュータ可読媒体。

【請求項36】 情報プロバイダーがユーザとの通信を終了した後に、情報プロバイダーを評価するようユーザに促す命令を記憶した請求項34記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項37】 実時間音声通信接続が情報プロバイダーとユーザの間でどの程度長く維持されたかを追跡させる命令を記憶した請求項34記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項38】 実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づいてユーザに課金する命令を記憶した請求項37記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項39】 ユーザアカウントをセットアップし、実時間音声通信接続が維持されている間にユーザアカウントの残高を実時間でユーザに通知する命令を記憶した請求項37記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項40】 ユーザアカウントをセットアップし、実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額をユーザアカウントから差し引かせる命令を記憶した請求項37記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項41】 情報プロバイダーのアカウントをセットアップし、実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額をそのアカウントに振り込ませる命令を記憶した請求項37記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項42】 情報プロバイダーのアカウントをセットアップし、実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額から手数料を引いた額をそのアカウントに振り込ませる命令を記憶した請求項37記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項43】 ユーザが情報プロバイダーを選択した際にコンピュータに電話接続を確立させる命令が記憶された請求項34記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項44】 情報プロバイダーおよびユーザがそれぞれ電話番号を有し、そのコンピュータ可読媒体に記憶された命令が、コンピュータに、情報プロバイダーの電話番号をユーザに対して開示せず、またユーザの電話番号を情報プロバイダーに対して開示せずに、電話接続を確立させる請求項43記載のコンピュ

ータ可読媒体。

【請求項45】 電話接続の確立が、
情報プロバイダーと第1の電話リンクを確立すること、
第1の電話リンクが確立された後で、ユーザと第2の電話リンクを確立すること、
と、および
第1の電話リンクと第2の電話リンクを接続して、ユーザと情報プロバイダー
の間の電話接続を確立すること
を含む請求項8記載の方法。

【請求項46】 第2の論理ユニットが、
通信インタフェースを介して情報プロバイダーと第1の電話リンクを確立する
ための第1の論理サブユニットと、
情報プロバイダーとの第1の電話リンクが確立された後で、通信インタフェー
スを介してユーザと第2の電話リンクを確立するための第2の論理サブユニット
と、
第1の電話リンクと第2の電話リンクを接続して、ユーザと情報プロバイダー
の間の電話接続を確立するための第3の論理サブユニットと
を含む請求項24記載のシステム。

【請求項47】 情報プロバイダーと第1の電話リンクを確立し、
第1の電話リンクが確立された後で、ユーザと第2の電話リンクを確立し、
第1の電話リンクと第2の電話リンクを接続して、ユーザと情報プロバイダー
の間の電話接続を確立することによってコンピュータに電話接続を確立させる命
令を記憶した請求項43記載のコンピュータ可読媒体。

【発明の詳細な説明】**【0001】****(発明の簡単な説明)**

本発明は、一般に、デジタルおよびアナログのネットワークを使用した電子商取引に関する。さらに詳細には、本発明は、サービスプロバイダーを識別し、これと通信し、通信時間を計算し、それに基づいて収益を確保するネットワーク・アプリケーションに関する。

【0002】**(発明の背景)**

音声ベースのサービス、すなわち電話を介して提供することができるサービスを得ようとする消費者は、最初に、必要なサービスを提供することができるサービスプロバイダー（サービス業者）を特定しなければならない。現在では、これは通常は電話帳を精読することを意味し、電話をかけたサービスプロバイダーが直ちに対応可能にならない場合には、もどかしく、時間が無駄になる可能性がある。電話帳も、紙を綴じた電話帳または電子ディレクトリのいずれであっても、サービスプロバイダーのビジネス・カテゴリが分からぬ場合には、それほど有効ではない。

【0003】

長年の間に、この問題に部分的に対処するシステムがいくつか開発された。特に、こうしたシステムには、潜在的な顧客に合った潜在的なサービスプロバイダーを見つけようと試みるシステムが含まれる。これらの範囲は、掲示板スタイルのインターネット・ウェブ・サイトから、洗練されたインターネット・ベースのコンサルティング・サービスに及ぶ。

【0004】

このようなシステムの1つは、電子「市場」に類似する。ユーザは、自分が必要とするサービスの記述を、インターネットを介してインターネット・ベースの「取引場」に提示する。これらの記述には、必要なサービスの内容、その納期、およびそのサービスに対して支払うべき申し入れ価格（proposed price）が含まれる。次いで、取引場では、潜在的なサービスプロバイダーを特

定し、選択されたサービスプロバイダー（以前にそのユーザによって選択されていることも選択されていないこともある）によってそのジョブの入札が促進される。サービスプロバイダーの入札がユーザに受信されると、ユーザは、完全なジョブ要求を、特に関心のある1つまたは複数のサービスプロバイダーに送信する。提案された作業に依然として関心があるサービスプロバイダーは、次いで、最終的な入札をユーザに提出する。この入札には、エキスパートの資格およびその作業を受け付ける条件が含まれる。作業が完了した後で、エキスパートは、支払いを求めて取引場にコンタクトする。このシステムは有益であるが、あるエキスパートが対応可能であるかどうかがユーザに直ちには分からず、またエキスパートからの応答も即時または直接に行われるわけではない。

【0005】

もう1つの従来技術のシステムは、インターネットを介して質問に答える独立したプロフェッサ（professor）のリストを保持するものである。このシステムは、顧客とプロフェッサの間の仲介人の働きをする。質問のある顧客は、インターネットを介してこのシステムにコンタクトする。次いで、このシステムが、適当な分野内の様々なエキスパートにインターネットを介して接触し、顧客の質問をエキスパートに中継する。この場合も、あるエキスパートが対応可能であるかどうかが顧客に直ちには分からず、エキスパートからの応答も即時に行われるわけではない。

【0006】

ユーザが特定のトピックのカテゴリに関係するエキスパートにインターネットを介して質問を投函することができるようする別のシステムもある。ただし、ユーザがサービスに対して支払いをせずエキスパートがその支払いを受けない場合があり、エキスパートがその質問に回答する保証はない。また、エキスパートが質問に回答する意志があると仮定しても、エキスパートが対応可能であるかどうかはユーザに直ちには分からず、エキスパートからの応答も即時または直接に行われるわけではない。

【0007】

別のシステムでは、ユーザが質問を電子「掲示板」に発することができるよう

にする。その他のユーザは、エキスパートであってもエキスパートでなくとも、自発的に回答またはコメントを発する。このシステムは便利であるが、上述のシステムと同じ多くの問題がある。

【0008】

(発明の概要)

本発明の目的は、(1) 顧客に合ったサービスプロバイダーを見つけ、(2) 各サービスプロバイダーの対応可能性ステータスについての実時間通知を顧客に与え、(3) 顧客と対応可能なサービスプロバイダーとが互いに実時間で通信することができるようとするシステムを提供することである。

【0009】

一つの実施態様では、本発明におけるデリバリーメカニズムの一部として、インターネット・ウェブ・サイトを含む。ウェブ・サイトを通じてサービスを購入したいと思う顧客は、そのウェブ・サイトに登録することになる。この登録には、課金のためのクレジット・カード番号の登録も含まれる。ウェブ・サイトを介してサービスを提供するサービスプロバイダーも同様に登録することになる。各サービスプロバイダーの登録情報には、提供される1つまたは複数のサービスの記述、サービスプロバイダーの資格、およびサービスプロバイダーの料金に関する情報が含まれる。サービス・カテゴリは、電話を介して送達可能な任意のサービスを含むことができる。顧客は、所望のサービスを得ることができるであろう1つまたは複数のサービスプロバイダーを検索し、特定する。1つまたは複数のサービスプロバイダーが特定された時点で、いずれのサービスプロバイダーがそのサービスを即座に行うことが可能かを顧客に知らせるため、それらのサービスプロバイダーの即時対応可能性についてもシステムは表示する。顧客は、サービスプロバイダーの成績または資格を見ることも可能である。その時点で、サービスプロバイダーが顧客と通信するために対応可能でない場合には、顧客は、ウェブ・サイトを通じてサービスプロバイダーにメッセージを送信することができる。逆に、サービスプロバイダーが直ちに対応可能である場合には、顧客は、ウェブ・サイトを通じて「サービスコール」を開始することができる。このような場合には、ウェブ・サイトと関連づけられたコンピュータが、サービスプロバイ

ダーと顧客の間で電話会議を開始し、サービスプロバイダーが設定した料金での電話会議の持続時間について顧客に課金する。次いで、サービスプロバイダーは、ウェブ・サイトが顧客から徴収した費用の全てまたはその一部を受け取る。

【0010】

(発明の適用)

経済学の大学院生であるピーターは、たまたま Microsoft Excel のエキスパート・ユーザとなった。ピーターは、論文を書きながら小遣いを稼ぐために、自分の Excel ヘルプ・サービスを本発明のインターネット・ベースの実施態様であるサブジェクト・ウェブ・サイトに投函することに決めた。彼はそのサイトに、毎分 1.00 ドルの料金で、「Computer Help」および「Excel」についてリスト化し、登録した。登録プロセス中に、ピーターは、自分の能力についての簡単な記述を行い、彼のオンライン・レジュメへのインターネット・リンク（つまり「ハイパーリンク」）を設けた。ピーターは、夕方 1 人で家にいて長時間勉強しているときには、サブジェクト・ウェブ・サイトにサインオンし、自分の対応可能性の状態を「On Call」（つまり直ちにクライアントを受け付けることができる状態）に変更した。

【0011】

ダニエルは、衣料品の大規模小売店のために Excel で回帰モデルを構築している経営コンサルタントである。深夜のオフィスで、彼女は、Excel にマクロを書き込むのに苦労していた。彼女はサブジェクト・ウェブ・サイトに行き、「Computer Help」および「Excel」で検索し、ピーターの記入を発見した。ピーターの成績は、Excel のマクロについて誰かの手助けを必要とするダニエルの要望と一致しているように思われ、またピーターのエントリの隣にある「電球」のアイコンは、彼が「On Call」であることを示していた。ダニエルは、彼の接触情報を得るために、ピーターのエントリをクリックした。彼女はこのサブジェクト・ウェブ・サイトを以前に利用したことなかったので、簡単な登録に案内され、そこでユーザ名およびパスワードを選択し、クレジット・カード番号を入力した。その後、彼女はピーターとのコンタクトを開始した。彼女の電話が鳴り、彼女のピーターとの通話は毎分 1.00 ドルで

クレジット・カードに課金されることを自動音声が彼女に告げた。ダニエルはコールを受け入れるプロンプトに応答し、ウェブ・サイトはピーターとダニエルの間のコールを全うさせた。

【0012】

ピーターとダニエルは彼女の問題が解決するまで話をし、8分かかった。ダニエルのクレジット・カードには8ドルが課金された。このことを通知するとともにピーターのサービスの評価を求める確認メッセージを、彼女は電子メールにより受け取り、評価を行った。ピーターのウェブ・サイトアカウント（口座）には、8ドルからウェブ・サイトが徴収する手数料を引いた額が振り込まれる。ピーターのウェブ・サイトアカウントの黒字が50ドル累積すると、彼は郵便でウェブ・サイトから小切手を受け取る。ダニエルのようなオンライン・クライアントから肯定的な評価を多く受けたことで、ピーターが「On Call」になっているときにはいつも彼のところにExcelヘルプ要求が殺到し、彼は自分の料金を毎分1.50ドルに上げることができた。

【0013】

（発明の詳細な説明）

図1に示すように、顧客のコンピュータ100およびサービスプロバイダーのコンピュータ200は、ネットワーク500（インターネットなど）を介してホスト・コンピュータまたはウェブ・サーバ（「制御装置コンピュータ」）300に接続される。当業者なら、制御装置コンピュータ300が協働する複数のコンピュータから構成され、本明細書記載の機能を実現できることを理解されたい。顧客およびサービスプロバイダーは、電話網600に接続された電話400をそれぞれ有する。図1では、インターネット網500および電話網600は2つの別個のものとして示してあるが、これらは一部重複することを当業者なら理解されたい。図2を参照されたい。さらに、制御装置コンピュータ300は、標準的なウェブ・サーバの機能を有し、サービスプロバイダーおよび顧客と動的に対話することができる。標準的な動作に加えて、制御装置コンピュータ300は、制御装置コンピュータ300が顧客とサービスプロバイダーの間の会話をセットアップし、開始し、確認し、追跡することを可能にする電話インタフェース700

とリンクされる。制御装置コンピュータ300は、サービスプロバイダーの対応可能性の状態を変更するためにサービスプロバイダーから電話コールを受ける能力を有する。図1によれば、コンピュータ100および200は、ネットワーク500によって制御装置コンピュータ300に接続される。具体的には、顧客およびサービスプロバイダーは自分のコンピュータを使用して、インターネット網500への接続を確立することになる。接続が確立されると、サービスプロバイダーおよび顧客は、制御装置コンピュータ300のURL、つまりインターネット・アドレスに入ることになる。好ましい実施形態では、顧客およびサービスプロバイダーには、図3に示すウェブ・ページが提示されることになる。

【0014】

顧客がサービスを購入することができるようになる、またはサービスプロバイダーがウェブ・サイト上にサービスを提示することができるようになるには、その前に登録が必要である。顧客は、クレジット・カード情報を書き込むよう要求されるが、サービスプロバイダーはクレジット・カード情報を提示することも、提示しないこともある。この情報が提示された後で、データは、制御装置コンピュータ300上のデータベース310に記憶されることになる。

【0015】

上記の登録プロセスに加えて、サービスプロバイダーは提供するサービスについての情報を提示しなければならない。好ましい実施形態では、この情報は、図4に示すウェブ・ページを使用して提示されることになる。このページで、サービスプロバイダーは、有効なユーザ名とパスワードの組合せ1000、サービス・タイトル1010、サービス記述1030、および1分あたりの価格1040を提示しなければならない。サービスプロバイダーは、所望のサービス領域1020もまた選択しなければならない。この情報が入力された後で、1050で示す「Next」ハイパーリンクが選択されることになる。この時点で、制御装置コンピュータ300は、提示されたデータと制御装置コンピュータ300上に設けられたデータベース310に記憶されたデータとを比較して、ユーザ名とパスワードの組合せを確認する。ユーザ名とパスワードの組合せがうまく検証された場合には、図5に示すような確認画面が提示され、先の画面で入力された全ての

情報が表示される。その後、サービスプロバイダーは、符号1100で示された「Go Back」によりその前のページに戻って情報を編集することも、あるいは符号1110で示された「Submit」をクリックしてこの内容を承認することもできる。この承認が得られた後、制御装置コンピュータ300は、制御装置コンピュータ300上のデータベース310を更新することになる。

【0016】

顧客は、サービスプロバイダーについてキーワード検索510を実行することができる。キーワード検索は、好ましい実施形態（図3）では、ホーム・ウェブ・ページから実行することができる。キーワード検索は、入力されたキーワードと一致する単語についてデータベースを走査するものであることは、当業者なら分かるであろう。この場合には、キーワード検索は、制御装置コンピュータ300上に維持されたデータベース310と突き合わせて実行される。好ましい実施形態では、ユーザは、図6に示すウェブ・ページ上で、キーワード検索基準と一致したサービスプロバイダーのリスト1200を見ることができる。顧客は、図6のウェブ・ページに示されているように、価格1210、顧客の評価1220、または対応可能性1230に従って昇順1240または降順1250で並べ替えられたサービスプロバイダー1200を見ることができる。サービスプロバイダーは任意数の方法でリストすることができますことを当業者なら理解されたい。キーワード検索の別法として、顧客は、カテゴリ520の1つを選択して、図3に示すサービスプロバイダーの所定のリストを見ることもできる。好ましい実施形態では、カテゴリを選択したユーザは、図7の図示と同様のウェブ・ページを見ることになる。

【0017】

好ましい実施形態では、サービスプロバイダーは、図7に示すように、3つの対応可能性の状態のうちの1つを表示する。1つの状態は、サービスプロバイダーが「On Call Now」であり直ちに対応可能であることを示す（1300）。サービスプロバイダーが現在空いており、直ちにサービスを提供することが可能である時にこの状態に入る。もう1つの状態は、サービスプロバイダーが「On Call Now」であるが、直ちに対応可能ではないことを示す（

1310)。「On-Call」のサービスプロバイダーが他のサービスの提供中であるときにこの状態に入る。もう1つの状態は、サービスプロバイダーが「On Call Now」ではないことを示す(1320)。これは、サービスプロバイダーがサービスを提供するために対応可能ではないことを意味する。

【0018】

サービスプロバイダーの対応可能性はいくつかの方法で表現することができる¹ことを当業者なら理解されたい。図7、図8、および図9は、様々な代替形態を表している。図7では、テキスト・メッセージ(1300、1310、1320)で対応可能性を表している。図8では、色1330で対応可能性を表している。図9では、幾何学的形状1340で対応可能性を表している。

【0019】

好ましい実施形態では、サービスプロバイダーは、2つの方法で対応可能性の状態を変更することができる。1つの方法では、サービスプロバイダーは、それらの電話400(図1)を使用して、制御装置コンピュータ300の電話インターフェース700を介して制御装置コンピュータ300と通信する。最初に、サービスプロバイダーは、適当な制御装置コンピュータ300の電話番号をダイヤルする。接続が確立された後で、サービスプロバイダーは、図10に示すように、自分のユーザ名およびパスワードを入力する(1400)。これは、電話のキーパッドを使用して行うこと、音声認識ソフトウェアとの対話を介して行うこともできる。制御装置コンピュータ300がユーザ名とパスワードの組合せを確認した後で、サービスプロバイダーは、対応可能性の状態を選択することができる(1410)。サービスプロバイダーは、制御装置コンピュータ300からのガイドに応答して、「On-Call」1420または「Off-Call」1430を選択することができる。選択を行った後で、サービスプロバイダーは確認告知を受け取る(1440)。

【0020】

サービスプロバイダーは、自身のコンピュータ200を用いて、ネットワーク500(図1)を介して制御装置コンピュータ300に接続し、対応可能性の状態を変更することもできる。サービスプロバイダーが自身の対応可能性の状態を

変更できるようにするだけでなく、以下のステップを使用して、顧客およびサービスプロバイダーは、自分のアカウント情報を見ることができる。好ましい実施形態では、サービスプロバイダーまたは顧客は、制御装置コンピュータ300によって提供される任意のウェブ・ページ（例えば図3参照）から「My Account」530のハイパーリンクを選択することができる。この選択を行った後で、サービスプロバイダーまたは顧客は、図11に示されるように、ユーザ名およびパスワード1500を入力するよう要求されることになる。好ましい実施形態では、ユーザは、「Register Now」1510のハイパーリンクを選択することによって登録することもできることに留意されたい。ユーザ名およびパスワードを入力した後で、ユーザは、「Submit」1520のハイパーリンクを選択する。制御装置コンピュータ300によってユーザ名およびパスワードが検証された後で、好ましい実施形態では、図12に示すウェブ・ページがユーザに提示されることになる。「Services You Are Selling」1600の表中で、サービスプロバイダーは、提供される各サービスの概要を見る能够である。サービスプロバイダーは、対応可能性1610のハイパーリンクを選択することによって、対応可能性の状態を「On Call」から「Off Call」に、またその逆に切り替えることもできる。さらに、サービスプロバイダーは、「Delete」1620のハイパーリンクを選択することによって、現在提供されているサービスの一部または全てを削除することができる。さらに、サービスプロバイダーは、「Alter」1630のハイパーリンクを選択することによって、図4に示す上述したウェブ・ページを見て、サービス記述を修正することもできる。顧客およびサービスプロバイダーには、好ましい実施形態では、このページ上で取引実績（activity）の概要1640も与えられる。この情報は、提供されたサービス1660、購入されたサービス1650、ならびにその月の課金および支払いの概要1670を含む。最後に、顧客およびサービスプロバイダーは、その月の課金および支払いの概要を見るのと同様に、前月の課金および支払いの概要1680、ならびに次の月の課金および支払いの概要を見るることもできる。

顧客は、サービスプロバイダーを選択した後で、選択したサービスプロバイダーとのリンクを確立するプロセスを開始する。好ましい実施形態では、顧客は、図13に示す「Call Me」1800のハイパーリンクを選択する。これを選択すると、図14に示すプロセスが開始される。最初に、制御装置コンピュータ300が、サービスプロバイダーに電話をかける(1900)。サービスプロバイダーにコンタクトできない場合には、制御装置コンピュータ300は顧客に電話をかけ(1910)、不都合について謝罪する。サービスプロバイダーが電話に応答する場合には、制御装置コンピュータ300は、サービスプロバイダーに対して、電話コールを受けるようメッセージを発する(1920)。サービスプロバイダーがこのコールを受けた後で、制御装置コンピュータ300は、顧客に電話をかける。また、この際ににおいて、サービスプロバイダーの対応可能性の状態を「on call」であるが直ちに対応可能ではない状態に切り替える(1930)。制御装置コンピュータ300は、顧客に電話がつながらない場合には、サービスプロバイダーに対してその旨メッセージを発して(1940)、電話コールを終了する。次いで、制御装置コンピュータ300は、サービスプロバイダーの対応可能性の状態を、「On Call」であり、直ちに対応可能である状態に切り替える(1950)。制御装置コンピュータ300は、顧客に電話がつながった場合には、電話コールを受けるようメッセージを顧客に対して発する(1960)。顧客が電話コールを受けない場合には、制御装置コンピュータ300は、サービスプロバイダーに対してメッセージを再生して(1940)、この顧客の決断を通知し、電話コールを終了する。次いで、制御装置コンピュータ300は、サービスプロバイダーの対応可能性の状態を、「On Call」であり、直ちに対応可能である状態に切り替える(1950)。顧客が電話コールを受けた場合には、制御装置コンピュータ300は、顧客およびサービスプロバイダーの電話コールをリンクし、課金のために電話コールタイマを開始する(1970)。1分相当(サービスプロバイダーが課した料金に基づく)しか顧客のアカウントに残っていないときに、まだ電話コールが終了していない場合には、制御装置コンピュータ300は、顧客がクレジットまたは購入追加時間を増加させたかどうかを調べる(1980)。顧客がクレジットまたは購入追加時間を

増加させていない場合には、制御装置コンピュータ300は、コールを終了する前に、追加のクレジットまたは支払いを要求するメッセージを顧客に対して再生発する（1990）。サービスプロバイダーと顧客の間の電話コールが完了した後で、制御装置コンピュータ300は、サービスプロバイダーを顧客から切断する（2000）。制御装置コンピュータ300は、サービスプロバイダーに対してメッセージを再生して、サービスプロバイダーに謝意を表し、トランザクション（処理）の概要を提示する（2010）。制御装置コンピュータ300は、顧客に対してメッセージを再生して顧客に謝意を表し、提供されたサービスを評価するよう顧客を促す（2020）。評価がなされた後で、制御装置コンピュータ300は、この情報をサービスプロバイダーのプロファイルに記録する（2030）。次いで、制御装置コンピュータ300は、トランザクションの概要を制御装置コンピュータ300上に維持されたデータベース310に記録し、それに応じて顧客のデータを更新する（2040）。次いで、制御装置コンピュータ300は、サービスプロバイダーの対応可能性の状態を、「On Call」であり、直ちに対応可能である状態に切り替える（2050）。次いで、制御装置コンピュータ300は、サービスプロバイダーおよび顧客の双方に、電子メールで概要メッセージを送信する（2060）。

【図面の簡単な説明】

【図1】

本発明の一実施形態による、サービスプロバイダーを識別し、顧客とサービスプロバイダーを接続するためのシステムを示す図である。

【図2】

サービスプロバイダーを識別し、顧客とサービスプロバイダーを接続するためのシステムの代替実施形態を示す図である。

【図3】

本発明の一実施形態による、初期データ・エントリ画面を示す図である。

【図4】

サービスの登録用のエントリ・フォームを提供する例示的なウェブ・ページを示す図である。

【図5】

サービス登録フォーム中に提示された情報の確認を要求する例示的なウェブ・ページを示す図である。

【図6】

本発明の一実施形態による、特定タイプのサービスプロバイダーの検索の結果を表示するウィンドウを示す図である。

【図7】

本発明の一実施形態による、特定のカテゴリ中の対応可能なサービスプロバイダーのリストを表示するウィンドウを示す図である。

【図8】

本発明の一実施形態による、各サービスプロバイダーの対応可能性の状態をカラー・コードで表した、特定のカテゴリ中の対応可能なサービスプロバイダーのリストを表示するウィンドウを示す図である。

【図9】

本発明の一実施形態による、各サービスプロバイダーの対応可能性の状態を幾何学的形状で表した、特定のカテゴリ中の対応可能なサービスプロバイダーのリストを表示するウィンドウを示す図である。

【図10】

本発明の一実施形態による、サービスプロバイダーが電話を使用してその対応可能性の状態を変更するプロセスを示す図である。

【図11】

アカウントサインオン・フォームを含む例示的なウェブ・ページを示す図である。

【図12】

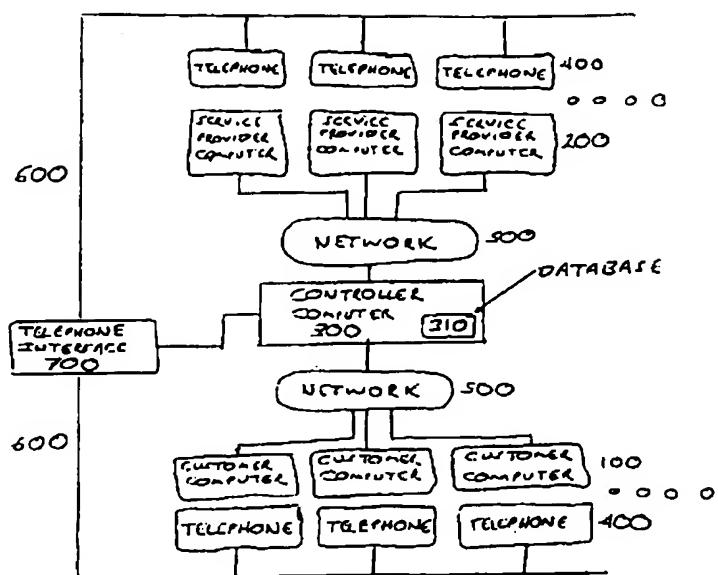
本発明の一実施形態による、特定のユーザまたはサービスプロバイダーのアカウントについての情報を表示するウィンドウを示す図である。

【図13】

顧客が選択したサービスプロバイダーのサービスを頼むことができるようにする例示的なウェブ・ページを示す図である。

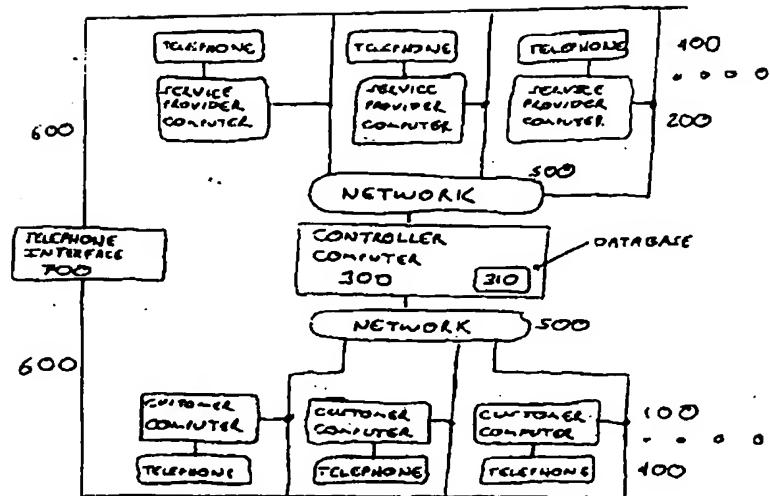
【図14】
制御装置コンピュータ300がサービスプロバイダーと顧客の間の接続を確立するプロセスを示す図である。

【図1】



- 100 顧客のコンピュータ
- 200 サービス・プロバイダのコンピュータ
- 300 制御装置コンピュータ
- 310 データベース
- 400 電話
- 500 ネットワーク
- 700 電話インターフェース

【図2】



100 顧客のコンピュータ

200 サービス・プロバイダのコンピュータ

300 制御装置コンピュータ

310 データベース

400 電話

500 ネットワーク

700 電話インターフェース

【図3】

FIG. 3

〔四〕

THE ETHER Connect to Everyone	Home	Sell Your Services	My Account	Help												
<hr/>																
List Your Services																
<p>You must be registered at the site to list services. Click here to register now – it's free!</p> <p>Username: <input type="text" value="1000"/> Password: <input type="password"/></p> <p>Service Title: <input type="text" value="1010"/> <small>e.g. Hi-Tech Patent Lawyer</small></p> <p>Category: (please choose just one)</p> <table border="0"> <tr> <td>Lawyers <input type="button" value="International"/></td> <td>1020</td> <td>Academic Advisors <input type="button" value="not selected"/></td> </tr> <tr> <td>Computer Helpers <input type="button" value="not selected"/></td> <td>1030</td> <td>Relationship Advisors <input type="button" value="not selected"/></td> </tr> <tr> <td>Tax Advisors <input type="button" value="not selected"/></td> <td>1040</td> <td>Psychics <input type="button" value="not selected"/></td> </tr> <tr> <td>Psychologists <input type="button" value="not selected"/></td> <td>1050</td> <td>Other <input type="button" value="not selected"/></td> </tr> </table> <p>Service Description: (HTMLlok) <input type="text"/></p> <p>Price per minute: <input type="text" value="1040"/> 1030</p> <p>Next 1050</p>					Lawyers <input type="button" value="International"/>	1020	Academic Advisors <input type="button" value="not selected"/>	Computer Helpers <input type="button" value="not selected"/>	1030	Relationship Advisors <input type="button" value="not selected"/>	Tax Advisors <input type="button" value="not selected"/>	1040	Psychics <input type="button" value="not selected"/>	Psychologists <input type="button" value="not selected"/>	1050	Other <input type="button" value="not selected"/>
Lawyers <input type="button" value="International"/>	1020	Academic Advisors <input type="button" value="not selected"/>														
Computer Helpers <input type="button" value="not selected"/>	1030	Relationship Advisors <input type="button" value="not selected"/>														
Tax Advisors <input type="button" value="not selected"/>	1040	Psychics <input type="button" value="not selected"/>														
Psychologists <input type="button" value="not selected"/>	1050	Other <input type="button" value="not selected"/>														

FIG. 4

【図5】

**THE
ETHER**
Connect to Everyone

Home Sell Your Services My Account Help

Confirm your Listing Information

Phone number you would like customer calls routed to:

Email address you would like customers directed to:

Address your earnings will be sent to: Ben Salsbury
49 Peachwood Lane
Denver, CO 80234
[Click here to change](#)

Service Title: International Law Expert Price per minute: \$2.99

Category: Legal: International

Description: I am an associate partner at the firm of Hillary, Natoor, Rebalk, and Leek. I have 12 years of experience in International Law, with focus upon France and the Netherlands. [Click here for my resume.](#)

1100 1110

FIG. 5

【図6】

**THE
ETHER**
Connect to Everyone

Home Sell Your Services My Account Help

Search Results

Search:

Sort by:

Description	Price per min.	On Call Now?
Legal Advice for Expatriots	4.99	Yes
Europe-US Legal Specialists	2.99	Yes, but on the phone
Offshore-Business Corporate Lawyer	4.99	No (Send email)
Asia-Pacific Law Specialists	1.99	No (Send email)

FIG. 6

【図7】

**THE
ETHER**
Connect to Everyone

Home Sell Your Services My Account Help

Lawyers
List yourself here

DESCRIPTION	Price per min.	On Call Now?	
International Law Expert	4.99	Yes	1300
High-Tech Patent Attorney	3.99	Yes	
Personal Injury Expert	2.99	Yes, but on the phone	1310
Corporate Mergers Advisor	4.99	No (Send email)	1320
Experienced Divorce Settler	1.99	No (Send email)	

FIG. 7

【図8】

**THE
ETHER**
Connect to Everyone

Home Sell Your Services My Account Help

Lawyers
List yourself here

DESCRIPTION	Price per min.	On Call Now?	
International Law Expert	4.99	Green	1330
High-Tech Patent Attorney	3.99	Green	1330
Personal Injury Expert	2.99	Yellow	Yes, but on the phone 1330
Corporate Mergers Advisor	4.99	Red	No (Send email) 1330
Experienced Divorce Settler	1.99	Red	No (Send email) 1330

FIG. 8

【図9】

**THE
ETHER**
Connect to Everyone

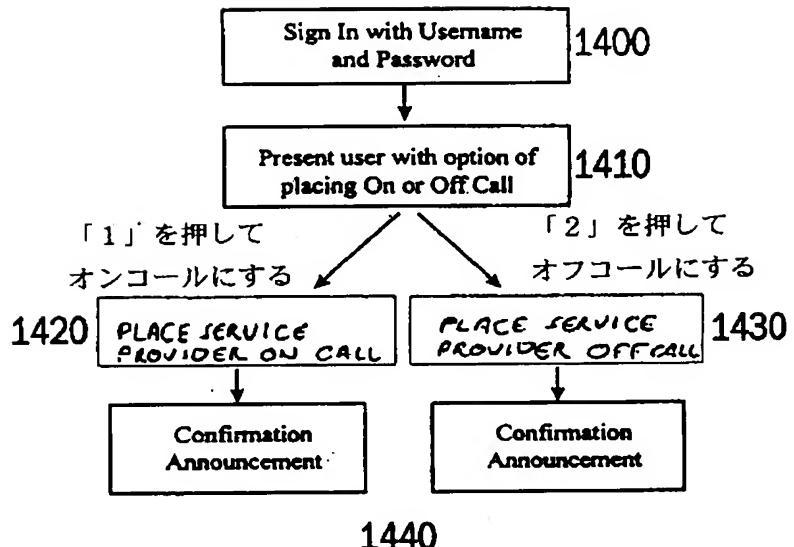
Home Sell Your Services My Account Help

Lawyers
List yourself here

DESCRIPTION	Price per min.	On Call Now?	
International Law Expert	4.99	<input type="checkbox"/>	1340
High-Tech Patent Attorney	3.99	<input type="checkbox"/>	1340
Personal Injury Expert	2.99	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Stop on the line	1340
Corporate Mergers Advisor	4.99	No, <input type="checkbox"/> Stop on the line	1340
Experienced Divorce Settler	1.99	No, <input type="checkbox"/> Stop on the line	1340

FIG. 9

【図10】



1400 ユーザ名およびパスワードを入力する

1410 オンコールまたはオフコールにする
オプションをユーザに与える

1420 サービス・プロバイダをオンコール
にする

1430 サービス・プロバイダをオフコール
にする

1440 確認告知

【図11】

**THE
ETHER**
Connect to Everyone

Home Sell Your Services My Account Help

To view your Account Information, please sign in:

Username: Password:

1550 1520

Submit

You must be registered at the site to have an Account. Click here to [register now](#) – it's free!

1510

FIG. 11

【図12】

**THE
ETHER**
Connect to Everyone

Home Sell Your Services My Account Help

Your Account

To change your credit-card and personal-address information, [click here](#).

Services You Are Selling 1600

Title	Category	Price per min.	On Call now?	Change Listing
International Law Expert	Legal: International	\$2.99	No Put me "On call"	Delete Alter
General Legal Advice	Legal: General	\$2.99	Yes Take me "Off call"	Delete Alter

[Create New Listing](#) 1610 1620 1630

Services Sold: 1600 Account Activity, October 1999 1640

Title	Category	Price per min.	Time Began	Total Time	Earned
General Legal Advice	Legal: General	\$2.99	08/09/99 9:12	12 min	\$35.88
General Legal Advice	Legal: General	\$2.99	08/13/99 11:57	14 min	\$29.32

Services Purchased: 1670 Total Earnings: \$59.80

Title	Category	Price per min.	Time Began	Total Time	Earned
Excel Spreadsheet Help	Computer Help:Excel	\$0.99	08/11/99 11:02	8 min	\$7.92
Computer Modem Help	Computer Help:Modem	\$1.50	08/14/99 20:08	14 min	\$21.00

1680 1670

[Click here for Previous Month's Activity](#)

Total Purchase: \$28.92
 Total October Earnings: \$59.80
 Total October Purchase: \$28.92
 October Balance: \$30.88
 Surplus from Previous Month: \$17.88
 Account Balance: \$48.56
 Amount to be sent to you in the mail: \$48.56
 Amount charged to your credit card: \$0.00

FIG. 12

【図13】

**THE
ETHER**
Connect to Everyone

Home Sell Your Services My Account Help

How to contact: International law Expert

When you press the "Call Me" button below, Ether.com will immediately call you at the phone number you have previously entered:

202-732-8375

If this is not the phone number where you would like to be called now, please type in the correct one in the box.

If you are presently using this phone line as a dial-up connection to the internet, select the checkbox below. We will then wait sixty seconds before calling you, giving you time to sign off your online connection.

I'm using the phone line now - wait 60 seconds before calling me

This call will be billed to your credit card at the rate of \$4.99 per minute.
Billing will only start when the service provider is on the line.

1800 Call Me

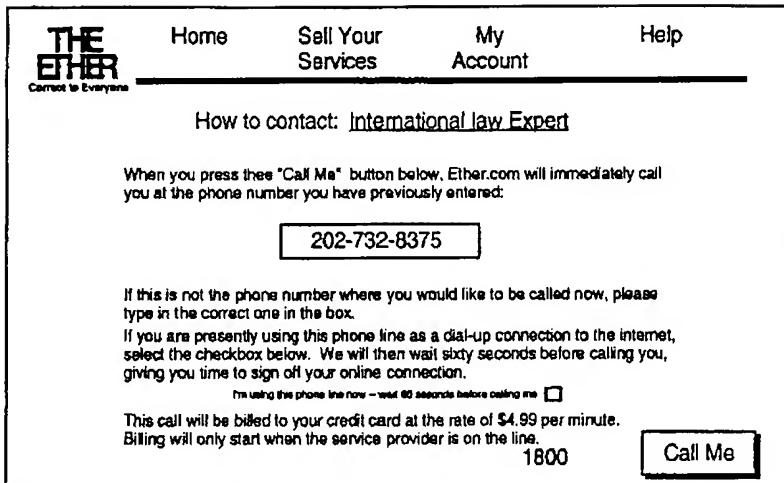
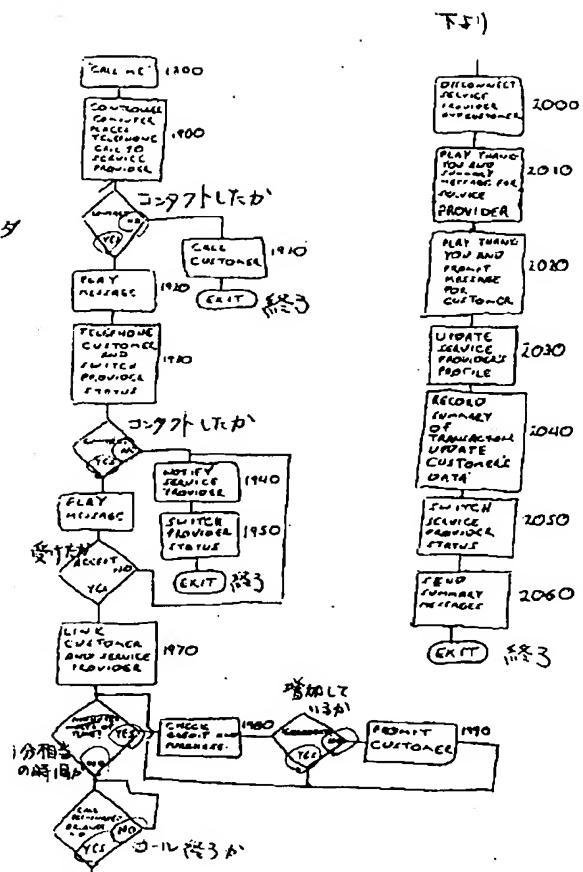


FIG. 13

【図14】

1800 「コールミー」
 1900 制御装置コンピュータがサービスプロバイダに電話をかける
 1910 顧客に電話をかける
 1920 メッセージを再生する
 1930 顧客に電話をかけ、そしてプロバイダの状態を切り替える
 1940 サービス・プロバイダに通知する
 1950 プロバイダの状態を切り替える
 1960 メッセージを再生する
 1970 顧客とサービス・プロバイダをリンクする
 1980 クレジットおよび購入を調べる
 1990 顧客を促す
 2000 サービス・プロバイダと顧客を切断する
 2010 謝意および概要のメッセージをサービス・プロバイダに対して再生する
 2020 謝意および促しのメッセージを顧客に対して再生する
 2030 サービス・プロバイダのプロファイルを更新する
 2040 トランザクションの概要を記録し、顧客のデータを更新する
 2050 サービス・プロバイダの状態を切り替える
 2060 概要メッセージを送信する



【手続補正書】**【提出日】**平成13年2月27日(2001.2.27)**【手続補正1】****【補正対象書類名】**明細書**【補正対象項目名】**特許請求の範囲**【補正方法】**変更**【補正の内容】****【特許請求の範囲】**

【請求項1】 2当事者を実時間で接続する方法であって、各情報プロバイダーについての現在の対応可能性および価格を示す指示を含む情報プロバイダーのリストを提示するステップ、

前記リスト中の情報プロバイダーに関するユーザーの選択に応答して、その情報プロバイダーとユーザ間で実時間音声通信接続を確立するステップ、を有する方法。

【請求項2】 情報プロバイダーとユーザ間で実時間音声通信接続を確立した後で、その情報プロバイダーの現在の対応可能性を示す指示を変更するステップをさらに含む請求項1記載の方法。

【請求項3】 実時間音声通信接続が終了した後で、その情報プロバイダーを評価するようユーザを促すステップをさらに含む請求項1記載の方法。

【請求項4】 価格が所定時間あたりのレートによるものである請求項1記載の方法。

【請求項5】 リストがユーザ評価の評点を含む請求項1記載の方法。

【請求項6】 実時間通信接続が電話接続である請求項1記載の方法。

【請求項7】 情報プロバイダーおよびユーザがそれぞれ電話番号を有し、情報プロバイダーの電話番号をユーザに対して開示せず、またユーザの電話番号を情報プロバイダーに対して開示せずに実時間音声通信接続が行われる請求項6記載の方法。

【請求項8】 実時間音声通信接続が情報プロバイダーとユーザの間でどの程度長く維持されたかを追跡するステップをさらに含む請求項1記載の方法。

【請求項9】 リストを作成する前に、情報プロバイダーのアカウントを準備するステップ、

実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額を前記アカウントに振り込むステップをさらに含む請求項8記載の方法。

【請求項10】 実時間音声通信接続が情報プロバイダーとユーザの間でどの程度長く維持されたかを追跡するステップ、および

実時間音声通信接続が維持されている間に、ユーザアカウントの残高を実時間でユーザに通知するステップをさらに含む請求項1記載の方法。

【請求項11】 実時間音声通信接続が情報プロバイダーとユーザの間でどの程度長く維持されたかを追跡するステップ、および

実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額をユーザアカウントから差し引くステップをさらに含む請求項1記載の方法。

【請求項12】 通信インターフェースと、
この通信インターフェースとリンクされた制御装置コンピュータとを含み、
該制御装置コンピュータは、

複数の情報プロバイダーについての情報を記憶するデータベース、

各情報プロバイダーについての現在の対応可能性を示す指示を含む情報プロバイダーのリストをユーザに示す前記データベースとリンクされた第1の論理ユニット、

ユーザが通信インターフェースを介してリストから情報プロバイダーを選択した際に、ユーザと情報プロバイダーの間で実時間音声通信接続を確立する前記データベースとリンクされた第2の論理ユニット、

を有することを特徴とする2当事者を実時間で接続するシステム。

【請求項13】 制御装置コンピュータが、情報プロバイダーとユーザの間の実時間音声通信接続が終了した後で情報プロバイダーの評価を行うようユーザを促す第3の論理ユニットを有する請求項12記載のシステム。

【請求項14】 評価がデータベースに記憶される請求項13記載のシステム。

【請求項15】 ユーザと情報プロバイダーの間の実時間音声通信接続が確

立された後で、第2の論理ユニットが情報プロバイダーの現在の対応可能性を示す指示を変更する請求項12記載のシステム。

【請求項16】 第2の論理ユニットがユーザと情報プロバイダーの間で電話接続を確立する請求項12記載のシステム。

【請求項17】 情報プロバイダーおよびユーザがそれぞれ電話番号を有し、第2の論理ユニットが情報プロバイダーの電話番号をユーザに対して開示せず、またユーザの電話番号も情報プロバイダーに対して開示せずに電話接続を確立する請求項16記載のシステム。

【請求項18】 制御装置コンピュータは、実時間音声通信接続がユーザと情報プロバイダーの間でどの程度長く維持されたかを追跡するための第3の論理ユニットを有する請求項12記載のシステム。

【請求項19】 データベースは情報プロバイダーのアカウント情報を記憶し、制御装置コンピュータは実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額を前記アカウントに振り込むデータベースとリンクされた第4の論理ユニットを有する請求項18記載のシステム。

【請求項20】 制御装置コンピュータは、実時間音声通信接続がユーザと情報プロバイダーの間でどの程度長く維持されたかを追跡する第3の論理ユニット、およびユーザアカウントの残高を実時間でユーザに通知するデータベースとリンクされた第4の論理ユニットとを有する請求項18記載のシステム。

【請求項21】 制御装置コンピュータは、実時間音声通信接続がユーザと情報プロバイダーの間でどの程度長く維持されたかを追跡する第3の論理ユニット、および実時間通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額をユーザアカウントから差し引くデータベースとリンクされた第4の論理ユニットとを有する請求項18記載のシステム。

【請求項22】 コンピュータによって実行されたときにそのコンピュータに、各情報プロバイダーについての現在の対応可能性を示す指示を含む情報プロ

バイダーのリストを提示させ、

ユーザがそのリストから情報プロバイダーを選択した際に、情報プロバイダーとユーザの間で実時間音声通信接続を確立させる命令を記憶したコンピュータ可読媒体。

【請求項23】 実時間音声通信接続が確立された後、情報プロバイダーの現在の対応可能性を示す指示を変更させる命令を記憶した請求項22記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項24】 情報プロバイダーがユーザとの通信を終了した後に、情報プロバイダーを評価するようユーザに促す命令を記憶した請求項22記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項25】 実時間音声通信接続が情報プロバイダーとユーザの間でどの程度長く維持されたかを追跡させる命令を記憶した請求項22記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項26】 ユーザアカウントをセットアップし、実時間音声通信接続が維持されている間にユーザアカウントの残高を実時間でユーザに通知する命令を記憶した請求項25記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項27】 ユーザアカウントをセットアップし、実時間音声通信接続がどの程度長く維持されたかに基づく金額をユーザアカウントから差し引かせる命令を記憶した請求項25記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項28】 ユーザが情報プロバイダーを選択した際にコンピュータに電話接続を確立させる命令が記憶された請求項22記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項29】 情報プロバイダーおよびユーザがそれぞれ電話番号を有し、そのコンピュータ可読媒体に記憶された命令が、コンピュータに、情報プロバイダーの電話番号をユーザに対して開示せず、またユーザの電話番号を情報プロバイダーに対して開示せずに、電話接続を確立させる請求項28記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項30】 電話接続の確立が、
情報プロバイダーと第1の電話リンクを確立すること、

第1の電話リンクが確立された後で、ユーザと第2の電話リンクを確立すること、および

第1の電話リンクと第2の電話リンクを接続して、ユーザと情報プロバイダーの間の電話接続を確立することを含む請求項6記載の方法。

【請求項31】 第2の論理ユニットが、通信インターフェースを介して情報プロバイダーと第1の電話リンクを確立するための第1の論理サブユニットと、

情報プロバイダーとの第1の電話リンクが確立された後で、通信インターフェースを介してユーザと第2の電話リンクを確立するための第2の論理サブユニットと、

第1の電話リンクと第2の電話リンクを接続して、ユーザと情報プロバイダーの間の電話接続を確立するための第3の論理サブユニットとを含む請求項16記載のシステム。

【請求項32】 情報プロバイダーと第1の電話リンクを確立し、第1の電話リンクが確立された後で、ユーザと第2の電話リンクを確立し、第1の電話リンクと第2の電話リンクを接続して、ユーザと情報プロバイダーの間の電話接続を確立することによってコンピュータに電話接続を確立させる命令を記憶した請求項28記載のコンピュータ可読媒体。

【国際調査報告】

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/US00/10730

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER IPC(7) :G06F 17/60 US CL :705/8		
According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC		
B. FIELDS SEARCHED Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols) U.S. : 705/1, 3, 7, 8, 26		
Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched		
Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used) EAST, WEST, DIALOG, INTERNET		
C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT		
Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	Expertcity.com Launches Premier Online Marketplace for Expert Services. PR Newswire. 30 August 1999, all pages.	1-47
X	DALTON, Gregory. Rent-An-Expert on the Web. Information Week. 06 September 1999, page 75.	1-47
X	Information about Expertcity.com retrieved from http://www.expertcity.com . Established 30 August 1999, all pages.	1-47
A	US 5,862,223 A (WALKER et al) 19 January 1999, col. 6, line 55 through col. 11, line 56.	1-47
<input type="checkbox"/> Further documents are listed in the continuation of Box C. <input type="checkbox"/> See patent family annex.		
* Special categories of cited documents: 'A' document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance 'E' earlier document published on or after the international filing date 'L' document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified) 'O' document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means 'P' document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed		"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but tends to understand the principle or theory underlying the invention "X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone "Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art "&" document member of the same patent family
Date of the actual completion of the international search 17 NOVEMBER 2000		Date of mailing of the international search report 03 JAN 2001
Name and mailing address of the ISA/US Commissioner of Patents and Trademarks Box PCT Washington, D.C. 20231 Facsimile No. (703) 305-3230		Authorized officer TARIQ HAFIZ <i>James R. Matthews</i> Telephone No. (703) 305-9643

Form PCT/ISA/210 (second sheet) (July 1998)*

フロントページの続き

(81)指定国 EP(AT, BE, CH, CY,
DE, DK, ES, FI, FR, GB, GR, IE, I
T, LU, MC, NL, PT, SE), OA(BF, BJ
, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GW, ML
, MR, NE, SN, TD, TG), AP(GH, GM, K
E, LS, MW, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZW
, EA(AM, AZ, BY, KG, KZ, MD, RU
, TJ, TM), AE, AG, AL, AM, AT, AU
, AZ, BA, BB, BG, BR, BY, CA, CH, C
N, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EE
, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR
, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG, K
P, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT, LU
, LV, MA, MD, MG, MK, MN, MW, MX
, NO, NZ, PL, PT, RO, RU, SD, SE, S
G, SI, SK, SL, TJ, TM, TR, TT, TZ
, UA, UG, US, UZ, VN, YU, ZA, ZW
Fターム(参考) 5B075 KK07 KK13 KK20 KK33 KK37
ND20 ND23 ND36 PQ02 PQ46
UU40
5K025 BB03
5K101 MM07 NN48 RR05